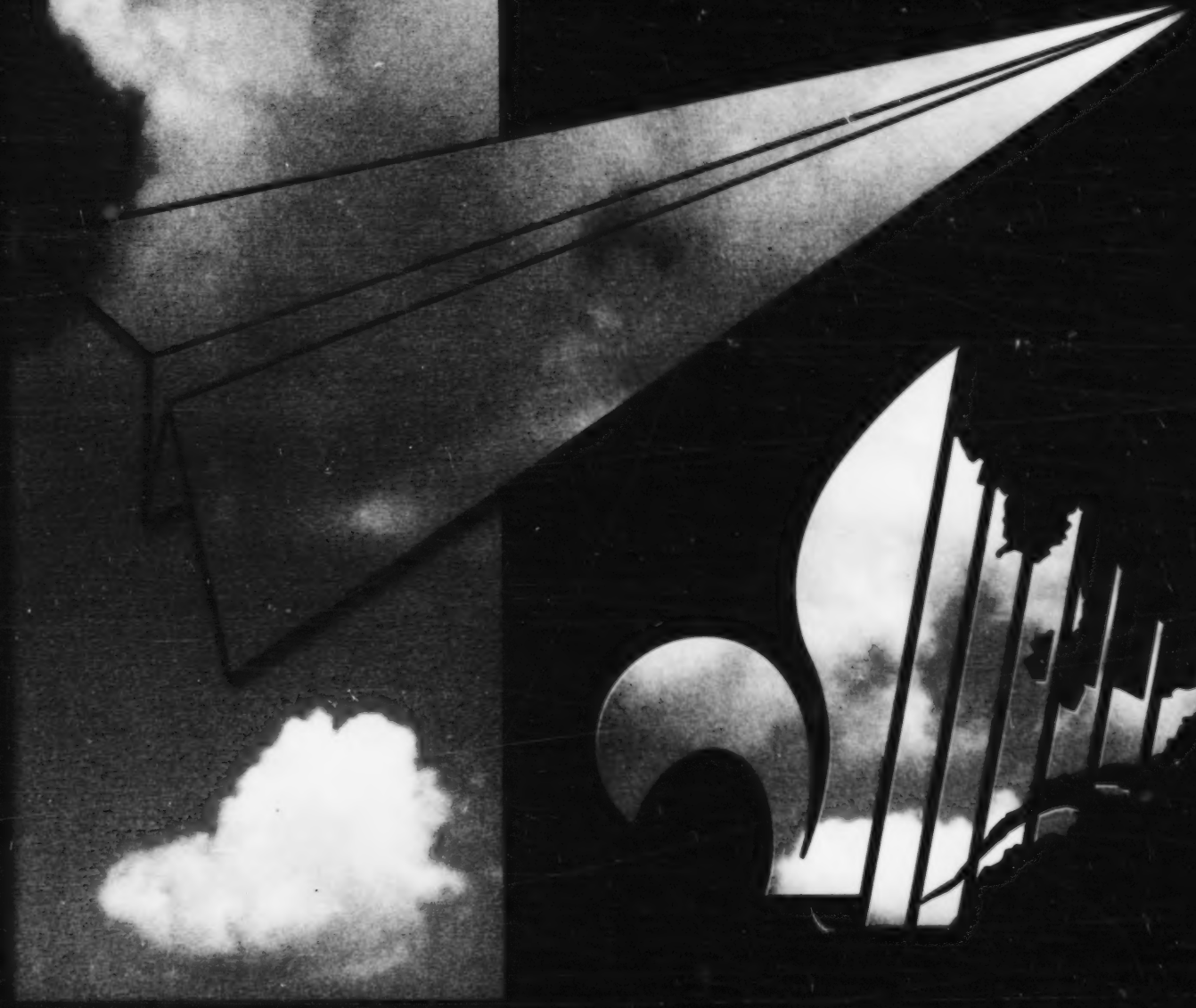
Commission de la représentation électorale du Québec

# Rapport annuel de gestion 2005 - 2006



Commission de la représentation électorale du Québec

# Rapport annuel de gestion
# 2005 - 2006

La Commission de la représentation électorale du Québec contribue à la préservation de l'environnement en imprimant ce document sur du papier contenant 100% de fibres recyclées.

Dépot légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1708-5462
ISBN - 13 : 978-2-550-47747-1
ISBN - 10 : 2-550-47747-2

2007-04148/

# Table des matières

Message des membres de la Commission de la représentation - 1

Déclaration sur la fiabilité des données - 3

Chapitre 1
La présentation de la Commission de la représentation électorale - 5

Chapitre 2
Le contexte - 7

Chapitre 3
Le rapport financier - 9

Chapitre 4
Les résultats du Plan stratégique 2005-2006 - 11

Chapitre 5
La Déclaration de services aux citoyens et la présentation des résultats - 29

Conclusion - 33

# Message

## des membres de la Commission de la représentation électorale

Cette année correspond à la première année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2005-2009 de la Commission de la représentation électorale. Le présent rapport annuel de gestion expose les résultats obtenus au regard des objectifs que la Commission s'était fixés.

L'année 2005-2006 a été consacrée à la formation des représentants et des directeurs généraux des commissions scolaires en vue de l'établissement de leur carte électorale. Rappelons à ce sujet que les 69 commissions scolaires du Québec doivent procéder à la division de leur territoire en circonscriptions électorales d'ici le 31 décembre 2006.

Au cours de ce processus, la Commission souhaite offrir à ses partenaires des commissions scolaires tout le soutien professionnel nécessaire dans leurs travaux.

Par ailleurs, la Commission a suivi avec intérêt les travaux de la Commission spéciale sur la Loi électorale. L'avant-projet de loi modifiant la Loi électorale prévoit la mise en place d'un mode de scrutin du type proportionnel mixte. La prochaine carte électorale du Québec pourrait donc être établie en fonction de nouveaux critères de délimitation et dans un tout nouveau contexte.

Que ce soit aux paliers provincial, municipal ou scolaire, la Commission exerce ses responsabilités en ayant le souci de mieux faire connaître auprès de ses partenaires et des citoyens les principes qui guident l'établissement d'une carte électorale.

Son rapport annuel de gestion 2005-2006 rend compte fidèlement de ses réalisations, et c'est avec fierté que nous le présentons à l'ensemble des citoyens.

Marcel Blanchet
*Président*

Serge Courville
*Commissaire*

John Zacharias
*Commissaire*

# Déclaration

## sur la fiabilité des données

À titre de président de la Commission de la représentation électorale, j'assume la responsabilité des renseignements et des résultats des travaux contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et la fiabilité de l'information véhiculée.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a assuré un suivi régulier et rigoureux des objectifs fixés dans son plan stratégique. Les membres de la Commission et du comité de direction du Directeur général des élections ont approuvé et validé le contenu du rapport, chacun prêtant attention particulièrement aux résultats obtenus dans son domaine.

J'atteste que les données présentées dans ce rapport sont fiables, à ma connaissance, et qu'elles correspondent à la situation de la Commission le 31 mars 2006.

Le président de la Commission de la représentation électorale,

Marcel Blanchet

Québec, le 29 septembre 2006

# I La présentation
## de la Commission de la représentation électorale

### La composition

La Commission de la représentation électorale se compose du directeur général des élections, qui en est le président, et de deux commissaires, qui sont nommés par résolution approuvée par les deux tiers des députés de l'Assemblée nationale.

Le président de la Commission est assisté par une adjointe et le Directeur général des élections fournit à la Commission, dans l'accomplissement de ses fonctions, toute l'aide nécessaire, en particulier les services de son personnel.

### Les domaines de responsabilités

#### *La carte électorale provinciale*

La division du territoire en circonscriptions électorales constitue un des fondements du système électoral québécois. La responsabilité d'établir la délimitation des circonscriptions électorales est confiée à la Commission. Celle-ci dresse la carte électorale du Québec après avoir procédé à des consultations publiques dans différentes régions du Québec et après avoir entendu les commentaires des élus.

Le processus qui mène à l'établissement de la carte électorale est encadré par la Loi électorale. Cette dernière prévoit que la carte électorale doit respecter le principe de l'égalité du vote des électeurs. Elle précise également qu'une circonscription électorale doit représenter une communauté naturelle établie en se fondant sur des considérations d'ordre démographique, géographique et sociologique.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission jouit d'un pouvoir décisionnel, ce qui assure son indépendance à l'égard de l'ensemble des acteurs.

### *Les cartes électorales des municipalités et des commissions scolaires*

En vertu de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et de la Loi sur les élections scolaires, les municipalités assujetties à l'obligation de diviser leur territoire en districts électoraux et l'ensemble des commissions scolaires du Québec doivent procéder à l'établissement d'une carte électorale en vue de la tenue d'une élection sur leur territoire.

Le législateur a confié à la Commission le soin d'approuver la carte électorale d'une municipalité ou d'une commission scolaire qui ne respecte pas certains critères prévus par la loi. Lorsque des électeurs s'opposent à la division adoptée par leur municipalité ou leur commission scolaire, c'est la Commission qui procède à l'établissement de la carte électorale.

Tout comme dans le domaine provincial, les décisions de la Commission sont sans appel et exécutoires.

# 2 Le contexte

## 2.1 La méconnaissance de la commission de la représentation électorale

Le rôle et le statut indépendant de la Commission sont peu connus auprès de la population. Pourtant, il y a plus de 25 ans, l'Assemblée nationale confiait la responsabilité d'établir la carte électorale du Québec à la Commission afin de prévenir toute influence partisane.

Au fil des ans, de nouvelles responsabilités dans les domaines municipal et scolaire ont été confiées à la Commission, ce qui témoigne de son importance au sein du système démocratique québécois.

Les citoyens doivent être bien informés de manière à mieux connaître le rôle joué par la Commission. La carte électorale est une des composantes fondamentales du système électoral québécois et la confiance des citoyens quant à l'intégrité du processus qui mène à son établissement doit être préservée.

### *Le contexte sociodémographique*

La démographie québécoise se caractérise par une répartition inégale de la population sur le territoire. Concernant les régions urbaines et périurbaines, on note une forte concentration de la population dans un espace relativement restreint, alors qu'ailleurs au Québec on observe le phénomène inverse. Le vieillissement de la population et les déplacements des populations vers les centres urbains et périurbains laissent présager le maintien de cette tendance au cours des prochaines années.

Ce contexte sociodémographique constitue un enjeu majeur pour la Commission. Lors de l'établissement d'une carte électorale, elle doit conjuguer les changements démographiques, les caractéristiques de la population, la spécificité du territoire québécois et de ses régions de même que les critères de délimitation qu'elle doit appliquer.

### *La réforme du mode de scrutin*

L'avant-projet de loi remplaçant la Loi électorale a été déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2004. Cet avant-projet prévoit notamment l'adoption d'un nouveau mode de scrutin du type proportionnel mixte.

La proposition du gouvernement définit les critères qui pourraient guider les travaux de la Commission lors de l'établissement de la prochaine délimitation. Selon la proposition, la carte électorale provinciale comprendrait 77 circonscriptions uninominales qui seraient regroupées à l'intérieur de districts dont le nombre pourrait varier de 24 à 27.

La Commission a évalué les effets de la réforme proposée sur l'établissement de la prochaine carte électorale provinciale. Elle devra suivre avec attention les travaux de la Commission spéciale sur la Loi électorale et évaluer les impacts des propositions qui pourraient être formulées. Le cas échéant, après la prochaine élection générale provinciale, la Commission de la représentation électorale doit être prête à commencer les travaux de délimitation selon les nouvelles règles établies.

### *Les technologies de l'information*

Les technologies de l'information sont en constante évolution et la Commission doit pouvoir tirer profit des progrès dans ce domaine. Déjà, au cours des dernières années, l'utilisation accrue de la géomatique a permis à la Commission d'améliorer le traitement des données de nature géographique, démographique et sociologique et de faciliter leur analyse.

Les efforts dans ce domaine doivent être poursuivis. Dans ses travaux, la Commission doit pouvoir bénéficier d'outils performants, dont des systèmes d'information, qui lui permettront d'acquérir une bonne connaissance des différentes composantes du territoire.

# 3 Le rapport financier

Les sommes requises aux fins de l'application de la Loi électorale et de la réalisation de tout mandat confié à la Commission par l'Assemblée nationale proviennent du Fonds consolidé du revenu.

Les prévisions budgétaires de la Commission apparaissent au livre des crédits présenté à l'Assemblée nationale. Le tableau qui suit consiste en un sommaire des dépenses de la Commission pour l'exercice financier 2005-2006, soit la période qui s'échelonne du 1er avril 2005 au 31 mars 2006.

Les dépenses sous la responsabilité de la Commission sont comptabilisées à l'élément 2 du programme Administration du système électoral.

**Commission de la représentation électorale du Québec**

**État des dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2006**

| Dépenses de fonctionnement | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **Provincial** | **$** | **$** |
| Transport et communications | 4 371 | 941 |
| Services professionnels et administratifs | 21 365 | 28 848 |
| Locations | - | - |
| Fournitures | - | - |
| | 25 736 | 29 789 |
| **Municipal** | | |
| Transport et communications | - | 7 512 |
| Services professionnels et administratifs | 202 | 7 970 |
| Locations | - | 338 |
| Fournitures | - | - |
| | 202 | 15 820 |
| **Scolaire** | | |
| Transport et communications | 3 765 | - |
| Services professionnels et administratifs | 25 917 | - |
| Locations | - | - |
| Fournitures | - | - |
| | 29 682 | - |
| | **55 620** | **45 609** |

# 4 Les résultats du Plan stratégique

Le 1er avril 2005, la Commission adoptait son deuxième plan stratégique pluriannuel. Établi à la suite d'une démarche de nature participative au sein du personnel du Directeur général des élections qui collabore aux travaux de la Commission, ce plan stratégique a été élaboré dans un souci constant de refléter la mission et les défis de l'institution au cours des prochaines années.

Deux grandes orientations et six objectifs institutionnels guideront les actions de la Commission pendant la période 2005-2009.

## Première orientation

Assurer une représentation juste et équitable des citoyens

**Objectif institutionnel 1**

Accomplir toutes les activités préparatoires et entreprendre les travaux qui mèneront à l'établissement de la prochaine carte électorale du Québec p. 17

**Objectif institutionnel 2**

Avoir réalisé les études nécessaires à l'examen ou à l'établissement de la carte électorale d'une municipalité ou d'une commission scolaire p. 19

## Seconde orientation

Être une organisation performante par la qualité de ses communications avec les citoyens, de ses recherches et de ses systèmes d'information

**Objectif institutionnel 3**

Former et soutenir les partenaires des municipalités et des commissions scolaires p. 21

**Objectif institutionnel 4**

Poursuivre les efforts en vue de mieux informer les différents acteurs sur le rôle et les valeurs de la Commission ainsi que sur les règles de la délimitation territoriale p. 23

**Objectif institutionnel 5**

Poursuivre les activités de recherche pour une meilleure connaissance du milieu et des changements dans la société p. 25

**Objectif institutionnel 6**

Utiliser de façon optimale les systèmes d'information p. 27

Chaque année, la Commission adopte un plan d'action annuel qui précise les actions et les moyens mis en œuvre pour assurer l'atteinte des objectifs institutionnels et rendre compte des résultats de façon rigoureuse. Cette partie du rapport annuel de gestion présente les résultats obtenus pour l'année 2005-2006.

## Notre mission

La Commission de la représentation électorale, institution indépendante qui relève directement de l'Assemblée nationale, a pour mission d'établir la carte électorale du Québec et, lorsque cela est requis, celles de municipalités et de commissions scolaires, en favorisant la consultation des citoyens et en leur assurant une représentation juste et équitable.

## Notre vision

Une institution reconnue :

- pour l'importance de son rôle au sein du système électoral québécois
- pour son expertise

## Les orientations stratégiques

I Assurer une représentation juste et équitable des citoyens

## Les axes d'intervention

Une carte électorale à l'image de la population

Un soutien constant et une formation continue auprès des municipalités et des commissions scolaires

## Les objectifs institutionnels

**1 Accomplir toutes les activités préparatoires et entreprendre les travaux qui mèneront à l'établissement de la prochaine carte électorale du Québec**

**Indicateur :**

- **Le pourcentage de réalisation des activités prévues dans la planification**

**2 Avoir réalisé les études nécessaires à l'examen ou à l'établissement de la carte électorale d'une municipalité ou d'une commission scolaire**

**Indicateur :**

- **Le nombre d'études réalisées**

3 Former et soutenir les partenaires des municipalités et des commissions scolaires

**Indicateurs :**

- Le pourcentage de réalisation des activités de formation prévues
- Le nombre d'outils mis à la disposition des partenaires

## Nos valeurs

- L'impartialité et la transparence
- L'écoute
- L'équité

Être une organisation performante par la qualité de ses communications avec les citoyens, de ses recherches et de ses systèmes d'information

**Des communications bien ciblées**

**4 Poursuivre les efforts en vue de mieux informer les différents acteurs sur le rôle et les valeurs de la Commission ainsi que sur les règles de la délimitation territoriale**

**Indicateurs :**
- **L'élaboration d'un plan de relations publiques**
- **La mise en œuvre des activités prévues**

Des recherches actualisées et des outils performants

**5** Poursuivre les activités de recherche pour une meilleure connaissance du milieu et des changements dans la société

**Indicateur :**
- La réalisation des activités de recherche prévues dans le plan de recherche

**6** Utiliser de façon optimale les systèmes d'information

**Indicateurs :**
- Le nombre de systèmes conçus
- Le nombre de mises à jour de système d'information

## 1 Première orientation stratégique

Assurer une représentation juste et équitable des citoyens

### Axe d'intervention

Une carte électorale à l'image de la population

## 1 Objectif institutionnel

Accomplir toutes les activités préparatoires et entreprendre les travaux qui mèneront à l'établissement de la prochaine carte électorale du Québec

| **Indicateur :** Le pourcentage de réalisation des activités prévues dans la planification | |
|---|---|
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| Aucune | Aucun |

Les travaux qui mèneront à l'établissement d'une nouvelle carte électorale seront amorcés au cours de la prochaine année. À cet effet, rappelons que des élections provinciales devront être déclenchées au plus tard au mois d'avril 2008. Dans un délai de douze mois suivant la tenue des prochaines élections générales, la Commission devra déposer un rapport préliminaire à l'Assemblée nationale.

Le rapport préliminaire a pour objet de proposer une nouvelle délimitation des circonscriptions électorales du Québec. À la suite du dépôt de ce rapport, des auditions publiques et des consultations seront tenues pour entendre les commentaires des personnes intéressées. Après avoir entendu et analysé les commentaires reçus, la Commission établira la carte électorale du Québec.

Par ailleurs, rappelons que l'avant-projet de loi remplaçant la Loi électorale prévoit la mise en place d'un nouveau mode de scrutin. Si tel était le cas et si cette réforme était adoptée d'ici les prochaines élections générales, la Commission devrait établir la prochaine carte électorale en fonction de nouveaux critères de délimitation.

1 **Première orientation stratégique**

Assurer une représentation juste et équitable des citoyens

**Axe d'intervention**

Une carte électorale à l'image de la population

2 **Objectif institutionnel**

Avoir réalisé les études nécessaires à l'examen ou à l'établissement de la carte électorale d'une municipalité ou d'une commission scolaire

| **Indicateur :** Le nombre d'études réalisées | |
|---|---|
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| Aucune | Aucun |

Pendant l'année 2005-2006, la Commission n'a pas eu à procéder à l'examen ou à l'établissement de cartes électorales.

Les municipalités et les commissions scolaires doivent établir leur carte électorale tous les quatre ans. Les travaux de division du territoire des commissions scolaires en circonscriptions électorales auront lieu au cours de la prochaine année, alors que pour les municipalités ils seront amorcés en 2008.

## 2 Deuxième orientation stratégique

Être une organisation performante par la qualité de ses communications avec les citoyens, de ses recherches et de ses systèmes d'information

### Axe d'intervention

Un soutien constant et une formation continue auprès des municipalités et des commissions scolaires

## 3 Objectif institutionnel

Former et soutenir les partenaires des municipalités et des commissions scolaires

| **Indicateur :** Le pourcentage de réalisation des activités de formation prévues | |
|---|---|
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| 100 % | 100 % |
| **Indicateur :** Le nombre d'outils mis à la disposition des partenaires. | |
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| 1 outil | 1 outil |

En vue de soutenir les partenaires des commissions scolaires dans les travaux menant à l'établissement des cartes électorales de leur territoire, des séances de formation ont été tenues dans les villes de Québec, de Montréal et de Rouyn-Noranda.

Au total, 110 directeurs généraux et représentants de commissions scolaires ont participé aux séances de formation. Les objectifs visés étaient les suivants :

- Connaître les rôles respectifs de la Commission de la représentation électorale, du Directeur général des élections et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport;
- Mieux comprendre la procédure légale et le processus de division du territoire d'une commission scolaire en circonscriptions électorales;
- Fournir au personnel des commissions scolaires des outils et des moyens efficaces pour effectuer leurs travaux de délimitation.

Un guide méthodologique a été produit et distribué à chacune des commissions scolaires lors des séances de formation. En outre, pour toute la durée des travaux, une équipe de professionnels a été disponible pour répondre aux questions du personnel des commissions scolaires chargé de la délimitation et l'aider dans son travail à cet égard.

Une évaluation de la satisfaction des participants a été réalisée à la suite de chacune des séances de formation. Près de 83 % des participants ont accepté de répondre au questionnaire. Les résultats de cette évaluation indiquent que 97 % des répondants ont signifié être très satisfaits ou satisfaits de la formation.

Les efforts seront maintenus pour assurer la même qualité de services et en vue d'obtenir des résultats similaires lors des séances de formation qui seront tenues au cours de l'année 2008 pour le volet municipal.

## 2 Deuxième orientation stratégique

Être une organisation performante par la qualité de ses communications avec les citoyens, de ses recherches et de ses systèmes d'information

### Axe d'intervention

Des communications bien ciblées

## 4 Objectif institutionnel

Poursuivre les efforts en vue de mieux informer les différents acteurs sur le rôle et les valeurs de la Commission ainsi que sur les règles de la délimitation territoriale

| **Indicateur :** L'élaboration d'un plan de relations publiques | |
|---|---|
| **Cible 2005 - 2009 :** | **Résultats 2005-2006** |
| 1 plan | 0 plan |
| **Indicateur :** La mise en œuvre des activités prévues | |
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| Aucune | Aucun |

Un plan de relations publiques sera élaboré l'an prochain, notamment pour appuyer la préparation de la prochaine carte électorale du Québec. Ce plan permettra également de mieux cibler les actions de communication qui mettront en valeur le rôle et les réalisations de la Commission. Il prévoira en outre des moyens de mieux faire connaître les règles qui guident la délimitation territoriale.

Par ailleurs, des outils d'information pour soutenir les commissions scolaires dans leurs activités de communication ont été mis au point. Les moyens d'information ont été revus pour interpeller davantage les citoyens, notamment en leur rappelant que l'établissement d'une carte électorale constitue la première étape du processus démocratique menant à l'élection des commissaires d'école. L'accent a également été mis sur le rôle joué par ces commissaires.

Enfin, un communiqué de presse ainsi qu'un publireportage publié dans la revue *Savoir* de la Fédération des commissions scolaires du Québec, ont été diffusés en vue de faire connaître les nouveaux commissaires de la Commission qui ont été nommés par l'Assemblée nationale le 6 avril 2005.

## 2 Deuxième orientation stratégique

Être une organisation performante par la qualité de ses communications avec les citoyens, de ses recherches et de ses systèmes d'information

### Axe d'intervention

Des recherches actualisées et des outils performants

## 5 Objectif institutionnel

Poursuivre les activités de recherche pour une meilleure connaissance du milieu et des changements dans la société

| **Indicateur :** La réalisation des activités de recherche prévues dans le plan de recherche | |
|---|---|
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| 1 activité | 1 activité |

Dans le contexte des travaux menés par la Commission spéciale sur la Loi électorale, une évaluation des conditions d'implantation des mesures proposées dans le projet de réforme a été réalisée.

Au mois de novembre 2005, une allocution a été présentée par le directeur général des élections et président de la Commission de la représentation électorale à l'invitation de la Commission spéciale sur la Loi électorale. Cette allocution portait, notamment, sur les mesures liées au changement du mode de scrutin qui sont proposées dans l'avant-projet de loi remplaçant la Loi électorale.

Le texte de cette allocution se trouve sur le site Web du Directeur général des élections.

## 2 Deuxième orientation stratégique

Être une organisation performante par la qualité de ses communications avec les citoyens, de ses recherches et de ses systèmes d'information

### Axe d'intervention

Des recherches actualisées et des outils performants

## 6 Objectif institutionnel

Utiliser de façon optimale les systèmes d'information

| **Indicateur :** Le nombre de systèmes conçus | |
|---|---|
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| 2 systèmes | 0 système |
| **Indicateur :** Le nombre de mises à jour de systèmes d'information | |
| **Cible 2005 - 2006 :** | **Résultats 2005-2006** |
| Aucune | Aucun |

Les deux systèmes d'information visés dans cet objectif institutionnel pour l'année 2005-2006 sont en cours de réalisation et seront mis en service durant la prochaine année.

### *1. L'intégration d'une nouvelle géobase*

Cet objectif permettra d'intégrer au système d'information géographique de la Commission une nouvelle géobase qui comportera, en plus des données topographiques et de celles qui sont inhérentes au réseau routier, la localisation des adresses municipales sur tout le territoire municipalisé du Québec. Les renseignements contenus dans cette base de données seront plus complets et d'une plus grande précision, ce qui facilitera les travaux de délimitation territoriale.

L'intégration de la nouvelle géobase devrait être réalisée au cours de la prochaine année.

### *2. La mise en ligne sur Internet d'un atlas historique*

L'atlas historique des circonscriptions électorales du Québec sera mis en ligne au cours de la prochaine année. À ce sujet, rappelons que l'objectif visé est de mettre à la disposition de la population un atlas historique informatisé qui illustrera les changements apportés à la carte électorale depuis 1972.

Déjà, les cartes électorales de 1980, de 1985, de 1988 et de 1992 ont été reconstituées. La carte électorale de 1972 est en cours de réalisation et sera intégrée à l'atlas historique l'automne prochain.

Outre qu'il facilitera les recherches lors de la production de la prochaine carte électorale provinciale, cet atlas sera utile à toute personne qui s'intéresse aux travaux liés aux réformes des cartes électorales du Québec.

# 5 La Déclaration

## de services aux citoyens et la présentation des résultats

La Commission a adopté, le 1er avril 2005, une nouvelle déclaration de services aux citoyens qui fait état de ses engagements et qui témoigne de son souci d'offrir des services de qualité à sa clientèle.

Cette déclaration comporte des nouveautés par rapport à la précédente. Ainsi, les délais de réponse aux demandes adressées à la Commission y sont précisés. Aussi, des recours ont été mis en place pour permettre à la population de formuler une plainte ou d'exprimer son insatisfaction.

Les cinq engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens de la Commission sont les suivants :

- un traitement impartial, juste et équitable;
- une commission accessible et une écoute attentive;
- une réponse rapide et courtoise;
- une information de qualité;
- un accès facile à ses services.

Chaque année, la Commission collabore avec le Directeur général des élections afin de mettre en place un plan d'amélioration des services aux citoyens qui précise les aspects du service sur lesquels ces institutions comptent apporter des améliorations.

Afin d'assurer le respect des engagements en question, tous les employés du Directeur général des élections ont été sensibilisés au contenu de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission. En outre, lors de rencontres d'information tenues à l'occasion de leur entrée en fonction, les nouveaux employés reçoivent l'information et la documentation pertinente.

Durant l'année 2005-2006, la Commission n'a pas eu à établir de cartes électorales ni à tenir d'audiences publiques. Les travaux de délimitation pour le volet provincial seront amorcés au cours de la prochaine année, alors que, pour les volets scolaire et municipal, les travaux seront effectués respectivement en 2006 et en 2008.

Ainsi, les objectifs inscrits dans le plan d'amélioration annuel pour l'année 2005-2006 concernent essentiellement les délais de réponse aux demandes qui sont acheminées à la Commission ainsi que la mise en place de politiques pour encadrer le traitement des plaintes et la tenue de sondages. Le présent chapitre expose les résultats obtenus quant aux objectifs d'amélioration fixés pour l'année 2005-2006.

## Les délais de réponse

Au cours de la dernière année, le Directeur général des élections et la Commission se sont donné des normes précises relativement aux délais de réponse. Le tableau suivant fait état des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

Précisons toutefois que ces résultats représentent les données compilées à la fois pour le Directeur général des élections et la Commission. Puisque cette dernière n'a pas eu à concevoir de cartes électorales au cours de l'année, la majorité des demandes formulées concernaient les activités du Directeur général des élections.

| Les services téléphoniques | Résultats |
|---|---|
| Le temps d'attente maximal avant de parler à un préposé<br>Cible : 2 minutes | 96,7 % |
| Le délai de réponse après avoir laissé un message<br>Cible : réponse le jour même ou le jour ouvrable suivant | 100 % |

| Le courrier | Résultats |
|---|---|
| Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier ou par télécopieur<br>Cible : réponse dans un délai de 10 jours ouvrables | 87 % |
| Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier électronique<br>Cible : accusé de réception le jour même ou le jour ouvrable suivant<br>Cible : réponse dans un délai de 10 jours ouvrables | 79 % *<br>95 % * |

* Ces données sont issues du Secrétariat général seulement.

| L'accueil au comptoir | Résultats |
|---|---|
| Le délai d'attente maximal<br>Cible : réponse dans un délai de 5 minutes | 100 % |

| Les demandes d'accès | Résultats |
|---|---|
| Le délai pour obtenir une réponse à une demande d'accès<br>Cible : réponse dans un délai de 20 jours ouvrables | 100 % |

Dans la plupart des cas, les délais de réponse ont été respectés et les efforts se poursuivront pour maintenir la même qualité de services et respecter les normes qui ont été établies.

## Le traitement des plaintes

L'analyse des plaintes reçues constitue une source d'information de première importance qui permet à la Commission de juger de la qualité des services offerts et d'améliorer sa prestation de services.

Pour encadrer le traitement des plaintes au sein du Directeur général des élections et de la Commission, une politique, qui précise les normes de services et fait état de la procédure interne établie, a été élaborée et mise en œuvre dès le mois d'octobre 2005.

Au cours de l'année, aucune plainte n'a été déposée concernant les activités de la Commission.

## La politique de sondage et de mesure de la satisfaction de la clientèle

Soucieux de connaître la satisfaction de la clientèle quant aux services offerts et dans le but de préciser les aspects de leur prestation de services qui doivent être renforcés, le Directeur général des élections et la Commission mènent, depuis quelques années, différents sondages et des études sur la satisfaction de la clientèle.

Pour encadrer et développer un savoir-faire en matière de sondage et de mesure de la

satisfaction des clientèles, une politique de sondage a été établie au cours de l'année.

Plus précisément, cette politique a pour objet d'établir des règles communes ainsi que de normaliser et de coordonner les activités de sondage et de mesure de la satisfaction des clientèles au sein de la Commission. Ce nouvel outil lui permettra donc d'améliorer l'efficacité des activités réalisées dans ce domaine.

# Conclusion

Au cours de la prochaine année, les commissions scolaires du Québec devront adopter la carte électorale de leur territoire en vue des élections qui se tiendront en novembre 2007.

La Commission devra analyser chacune des délimitations établies afin de s'assurer qu'elles respectent les critères de la loi pour une représentation juste et équitable des électeurs au sein de leur conseil des commissaires.

Par ailleurs, les travaux menant à l'établissement de la prochaine carte électorale provinciale devront être amorcés bientôt. Toutefois, une éventuelle réforme du mode de scrutin changerait les règles de délimitation. Pour cette raison, la Commission suivra avec intérêt les résultats de la réflexion de la Commission spéciale sur la Loi électorale et les suites qui y seront données.

Ainsi, pour l'année 2006-2007, la Commission de la représentation électorale compte poursuivre ses efforts en vue d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés dans son plan stratégique 2005-2009, et ce, en ayant le souci d'assurer un service de qualité aux citoyens et aux commissions scolaires.

DGE-6327 (06-09)